

BAB 5

Simpulan, Keterbatasan dan Saran

5.1 Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Kinerja Mercure Grand Mirama Hotel dilihat dari perspektif keuangan dengan melihat dari *Profit Margin* dan *Net Operating Income Growth*. Dari perspektif keuangan ini *Profit Margin* dari Mercure Grand Mirama Hotel mengalami penurunan meskipun tidak signifikan yaitu hanya sebesar 0.1%, namun untuk *Net Operating Income Growth* dari Mercure Grand Mirama Hotel mengalami peningkatan sebesar 3.77%.

Kinerja Mercure Grand Mirama Hotel dilihat dari perspektif pelanggan dengan indikator harga yang kompetitif, kelengkapan fasilitas, Jumlah keluhan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Harga mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih untuk menginap dihotel, Mercure Grand Mirama Hotel memiliki harga yang lebih murah dibandingkan dengan pesaing sekelas dari Mercure Grand Mirama Hotel dan memiliki kelengkapan fasilitas yang memadai. Sedangkan untuk jumlah keluhan Mercure Grand Mirama Hotel yang paling banyak adalah dalam pelayanan dan fasilitasnya. Pelayanan Mercure Grand Mirama Hotel cukup lama pada event-event tertentu yang mendatangkan banyak pelanggan, sedangkan fasilitasnya mendapat kritikan untuk fasilitas gym yang kurang bervariasi. Untuk

kebersihan dan pelayanan Mercure Grand Mirama Hotel juga mengalami keluhan bilamana pada waktu banyak pelanggan berdatangan secara bersamaan.

Kinerja Mercure Grand Mirama Hotel dilihat dari perspektif proses bisnis internal. Mercure Grand Mirama Hotel saat ini sedang melakukan renovasi yaitu dengan penambahan 133 kamar dan 4 meeting rooms di gedung baru.

Kinerja Mercure Grand Mirama Hotel dilihat dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan indikator kepuasan karyawan, retensi karyawan, dan produktivitas karyawan. Retensi karyawan Mercure Grand Mirama Hotel semakin baik karena mengalami penurunan dari tahun ketahun, produktivitas karyawan juga mengalami peningkatan dari tahun 2012 ke tahun 2013 sebesar Rp. 387.470,00. Karyawan cukup puas dengan lingkungan pekerjaan tetapi karyawan merasa kurang puas dengan gaji yang didapat meskipun karyawan kurang puas dengan gaji yang didapat namun karyawan tetap bertanggung jawab dengan tugasnya dan menyelesaikannya dengan baik.

5.2 Keterbatasan

Dalam melakukan penulisan skripsi ini penulis mempunyai beberapa keterbatasan antara lain yaitu :

1. Laporan laba rugi yang diberikan oleh Mercure Grand Mirama Hotel hanya ditujukan pada operasi hotel saja tidak secara

keseluruhan dan beberapa informasi internal mengenai Mercure Grand Mirama Hotel yang tidak dapat diketahui.

5.3 Saran

Berdasarkan simpulan yang diberikan di atas, maka saran yang akan diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah menggunakan data yang komprehensif agar penelitiannya lebih akurat

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. 2010, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*, edisi kelima, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hansen, D. R., dan M. M. Mowen, 2006, *Management Accounting* (Buku 1), edisi ketujuh, Jakarta: Salemba Empat.
- Hilton, R.W., Maher, M.W., dan Selto. F.H, 2000, *Cost Management : Strategies for Business Decisions*, The-McGraw-Hill Companies, Inc.
- _____, 2012, *Managerial Accounting* (Buku 2), edisi kedelapan, Jakarta: Salemba Empat.
- Kaplan, Robert. S., dan David. P. Norton, 2000, *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Actions*, Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Mulyadi, 2001, *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan*

Perusahaan, Jakarta: Salemba Empat.

_____, 2007, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat.

Rangkuti, F. 2011, *SWOT Balanced Scorecard: Teknik Menyusun Strategi Korporat yang Efektif plus Cara Mengelola Kinerja dan Risiko*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Simons, R. 2000, *Performance Measurement & Control Systems for Implementing Strategy*, USA: Prentice-Hall, Inc

Umar, H. 2002, *Teknik Evaluasi Bisnis dan Kinerja Perusahaan secara Komprehensif, Kuantitatif, dan Modern*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

<http://surabaya.tribunnews.com/2013/02/21/peningkatan-jumlah-hotel-di-surabaya-untungkan-konsumen>

<http://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0CD4QFjAD&url=http%3A%2F%2Fdownload.portalgaruda.org%2Farticle.php%3Farticle%3D188588%26val%3D6467%26title%3DANALISIS%2520PENGUKURAN%2520KINERJA%2520RUMAH%2520SAKIT%2520DENGAN%2520PENDEKATAN%2520BALANCED%2520SCORECARD%2520%2520Studi%2520Kasus%2520Pada%2520RSUD%2520Prof.%2520Dr.%2520Soekandar%2520Mojosari%2529&ei=6FDXVnflHtihugSUR4HoDw&usg=AFQjCNHxImJW32WPiXm4KkWBG9RCLn5zNg&bvm=bv.85464276,d.c2E>

http://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0CDUQFjAC&url=http%3A%2F%2Fdownload.portalgaruda.org%2Farticle.php%3Farticle%3D122429%26val%3D986&ei=_1HXVJ7BK4m1uATHfA&usg=AFQjCNGSvAwj6ESZkFXusfgAn6S4krzeaQ&bvm=bv.85464276,d.c2E